



知识经济背景下 知识员工心理契约研究

彭川宇◎编著



四川大学出版社



知识经济背景下 知识员工心理契约研究

彭川宇◎编著



四川大学出版社

责任编辑:孙滨蓉
责任校对:张 玲
封面设计:孟 吉
责任印制:李 平

图书在版编目(CIP)数据

知识经济背景下知识员工心理契约研究 / 彭川宇编
著. —成都:四川大学出版社, 2012. 4
ISBN 978-7-5614-5794-8

I. ①知… II. ①彭… III. ①企业管理—人事管理—
管理心理学—研究 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 079177 号

书名 知识经济背景下知识员工心理契约研究

编 著	彭川宇
出 版	四川大学出版社
地 址	成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行	四川大学出版社
书 号	ISBN 978-7-5614-5794-8
印 刷	四川和乐印务有限责任公司
成品尺寸	148 mm×210 mm
印 张	7.75
字 数	210 千字
版 次	2012 年 7 月第 1 版
印 次	2012 年 7 月第 1 次印刷
定 价	20.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科
联系。电 话:85408408/85401670/
85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆网址:<http://www.scup.cn>

版权所有◆侵权必究

前 言

一、本文的研究意义及主要创新点

21 世纪,人类进入了一个以知识经济为主宰的全新时代。知识经济时代,知识成为企业资源要素中最重要的要素之一,而知识的创造、利用与增值最终都要靠知识的载体——知识员工来实现。然而,随着企业竞争加剧,兼并、破产、重组不断发生,作为企业人力资源的核心组成部分的知识员工,出于其自身的特殊性和组织环境的不稳定性,对组织的忠诚度、归属感降低,追求自我职业发展、关注自我的可雇佣性胜于组织的目标。于是,如何加强知识员工的管理,以提高其工作满意度及对组织的忠诚度就成为企业加强人力资源管理的重点。因此,在新的经济条件下,为了留住优秀员工、合理配置企业资源、保持企业的竞争力就迫切需要加强对知识员工的研究。

随着市场环境的迅速变化,一方面企业组织为顺应市场的发展不断调整组织的规模和发展方向,使得员工工作压力和失业压力不断增加;另一方面高速度、快节奏的现代生活方式使个人的价值观念发生着剧烈的变化,崇尚短暂性、临时性的契约关系和自由化、随意化的生活态度的个体逐渐增多,由此所引发的员工满意度和忠诚度降低、工作绩效下降、敌对行为增加、核心员工流失频繁等态度和行为问题,严重困扰着企业组织的领导者和管

理者，这就迫切需要建立灵活适当的企业组织和员工关系。于是具有非明文性或暗示性特点的心理契约日益受到学术界和企业界的广泛关注，在过去的十多年里逐步成为国外人力资源管理的一个热点；国内的学者也在近几年对此领域展开了理论和实证研究，并得出了一些有益的成果。心理契约管理为知识员工的管理研究和实践提供了一种动态的系统思路。将心理契约与知识员工的管理相结合，成为学术界研究知识员工管理的一个新的方向。我国目前正处在社会转型时期，巨大的社会、经济变革及其带来的组织变革，正在深刻地改变着组织和员工之间的雇佣关系，也影响着组织和员工之间的心理契约。组织与员工之间的信任度和承诺度下降，核心知识员工流动频繁等问题正严重困扰着组织。由于中西方文化和制度存在着显著的差异，有关西方心理契约的研究结论和管理实践在我国不一定适用。因此，在中国文化和制度背景下，来探讨知识员工心理契约问题有着重要的理论和现实意义。

但是，目前国内外对心理契约的研究主要还停留在将组织内被雇佣方作为一个整体来进行研究，缺乏针对组织内不同特征员工的具体讨论，尤其是对知识员工这一特殊群体的心理契约的研究还处于起步阶段。事实上，知识员工在个人特质、心理需求、工作价值观和行为方式上与非知识员工有着显著的差别，那么知识员工与非知识员工是否具有不同的心理契约？知识员工心理契约的具体内容是什么？知识员工的心理契约违背后会对知识员工的态度和行为如工作满意度、组织公民行为和离职倾向等产生怎样的影响？作为知识员工的重要心理特征及价值观判断的职业忠诚和团队认同在心理契约违背与知识员工态度、行为关系中会起到怎样的作用？本书通过理论和实证研究，试图对这些问题作一系统的探讨，帮助企业了解知识员工的心理契约，以建构具有凝聚力和持续力的知识员工与组织关系。

本书研究的过程中收集整理了大量资料，对研究相关的国内

外研究成果进行了归纳、概括和梳理,为本课题研究提供了理论依据和借鉴。本课题采用理论与实证研究相结合、定性研究与定量研究相结合、共性研究与个案研究相结合、系统研究与因素研究相结合的研究方法,力求通过较系统全面的研究及实证分析,求证并丰富现有理论。

(一) 研究的意义

1. 研究的现实意义

在面临瞬息万变的竞争环境的同时,知识经济时代的来临使人力资本的重要性日益凸显,企业对核心知识员工的依赖越来越强,知识员工成为稀缺资源,甚至奇货可居。然而,知识员工的流失却日益严重,往往给企业带来难以挽回的损失。

2007年12月前程无忧公司发布了《2007中国企业员工离职率调查报告》(以下简称《离职率报告》)。这个报告收集了我国26个城市的200万个样本。前程无忧公司按照习惯约定把互联网、通讯电信、软件及系统集成和生物科技等归入高科技行业。调查结果显示,2007年高科技行业中员工的平均年龄为25.8岁,平均任职时间不足2年,在上述行业,销售、网站运营和设计岗位的人员离职率最高,均超过25%。《离职率报告》还显示,员工离职在几个特定工作年限里最容易出现:初涉职场未满2年,工作2~3年的人群以及工作5~8年间的员工。《离职率报告》说,虽然很多案例显示,企业努力向这样的员工提供发展计划,比如增加新职能,调动去新区域担任更高职位,但是愿意从一线城市去二、三线城市的人非常少。事实上,中国的中层管理者和技术人员的离职率已经居世界前列。^① 2010前程无忧公司发布的《2010中国

^① 2007中国企业员工离职率调查报告。前程无忧网: <http://www.sinazh.com.cn/news/xwkb/12645.html>, 2007年12月28日。

企业员工离职率调查报告》中说,2010 年中国 19 个行业的员工离职率平均为 18.5%,员工主动离职比例达到了 93.2%。^①

目前,企业并购运动风起云涌,如阿里巴巴并购雅虎中国,明基并购西门子,盛大并购新浪,联想并购 IBM 等,大规模的并购所引起的震荡,使很多企业面临着核心知识人才跳槽的危机。集体跳槽已经不再是新闻了,方正集团的助理总裁周险峰携 30 位方正科技 PC 部门的技术骨干加盟海信;TCL 手机事业部高层受万明坚的“感召”而集体跳槽到长虹;陆强华离开创维时,带着一群人去独自创业;“小霸王”段永平出走后,一大帮原班人马共同创立了“步步高”。^② 武汉邮电科学研究院(烽火科技集团)是我国光通信的发源地,被形象地称为我国“光通信老大哥”。2007 年 10 月以来该研究院 100 多人集体跳槽华为,其中大多是能做事的技术和销售人员,大大影响了烽火科技集团的发展。^③ 由此可以看出,在经济改革的大背景下,我国企业的员工组织关系发生了巨大的变化,如何留住企业核心知识员工,如何实施适合知识员工的人力资源管理策略,日益成为企业关注的问题。本书对知识员工心理契约内容的深入研究,以及结合知识员工心理特点和价值观特点的心理契约违背与其行为、态度关系的研究必将有助于企业充分了解知识员工,建立和维持良好的组织与知识员工关系,因而具有重要的现实意义。

2. 研究的理论意义

自从 Argyris1960 年提出心理契约的概念以来,心理契约理论一直是组织行为学者们研究的热点。MacNeil(1985)和

① 2010 企业离职与调薪调研报告. 前程无忧网。

② 团队精神扭曲下的团队集体跳槽悲剧. 中华品牌管理网: <http://www.soft6.com/tech/7/72285.html>, 2007 年 8 月 3 日。

③ 宋效忠,陈媛. 楚天都市报: <http://tech.163.com/08/0330/14/489Q426J000915BE.html>, 2008 年 3 月 30 日。

Robinson 等（1994）对心理契约结构的研究，分别提出了心理契约的二维结构说和三维结构说，彼此争议很大。对心理契约进行对象差异的研究的现有成果有：Rousseau（1990）在对 MBA 毕业生的调查中发现，新员工对于毕业后第一份工作的定位十分不同。在职业上高雄心和高抱负的人更强调高薪与勤奋工作之间的交换，而在职业上低雄心与低抱负的人更看重对企业的忠诚与工作稳定性之间的交换；Freese & Schalk（1996）对荷兰 328 名被试者进行了调查，发现兼职员工与全职员工在心理契约上的“个人发展机会”方面存在差异，男女员工在心理契约上的“社会交往”方面存在显著差异。唐翌（2004）通过对一家大型企业的员工的研究，发现企业高层管理者趋向于关系型心理契约，而企业低层员工趋向于交易型心理契约。他们对不同的研究对象的研究，得出不同的心理契约结构。由此可见，对心理契约进行对象差异的研究很有必要，因为对一部分群体来说是理解正确的心理契约，而对另外群体可能就是错误的。差异研究可以为人力资源管理实践带来更大的效用。

心理契约之所以引起学术界和企业界的共同重视，其主要原因在于：心理契约的违背对员工态度和行为的负面影响，以及进一步造成的组织效益的损失。在过去的研究中，Rousseau（1990）、Robinson（1994，1995）和 Turnley（1999）等一致发现雇员对心理契约违背的认知与不良的雇员行为（包括离职行为、渎职行为）存在高度正相关，与积极的雇员行为（如工作绩效、组织公民行为、组织承诺、呼吁行为）和态度（如工作满意度、组织忠诚度）存在高度负相关。然而，心理契约的破裂与违背的发生机制，以及心理契约违背对员工情感和行为反应的影响是十分复杂的。Guest（1998）、Turnley（1996，1999）指出，心理契约违背的影响被夸大了。Turnley（1996）让员工总体上评价组织兑现承诺和履行责任的程度时，发现大多数员工的回答

是正向的,仅有 25%的人报告了组织未履行承诺。而且,也并非所有员工面临违背时都产生消极的反应和敌对的行为(Turnley, 1999)。这就说明,在心理契约的违背与员工态度和行为反应之间,还存在着大量的调节和中间变量。然而,这些调节、中介作用过程的研究仍然处于初期阶段。

综合上述分析可以发现,国外学术界对心理契约的研究起步较早,取得了丰硕的成果,但仍有一些问题需要进一步研究,如针对具体员工对象的心理契约结构的研究,以及结合具体员工对象的价值标准的对其态度行为的影响作用的调节因素的研究。同时,相对于中国企业知识员工与组织的深刻变化,国内理论界针对知识员工心理契约研究比较滞后,对知识员工的激励制度研究较多,但从知识员工的心理出发,构建和谐知识员工与组织的关系的研究较少。

在上述情况下,本书立足社会交换理论、公平理论和价值观理论,通过对大量理论和实证文献的深入剖析,结合心理契约和知识员工管理的相关研究,探讨了知识员工的心理契约结构,提出了结合知识员工心理特点和价值观特点的知识员工心理契约与其态度、行为关系的模型,并通过实证研究对理论模型进行了验证,丰富和发展了心理契约理论知识员工管理理论,具有较大的理论意义。

(二) 本研究的主要结论及创新点

本书经过研究,得到以下结论:

(1) 知识员工心理契约结构包含 3 个维度:交易型心理契约、关系型心理契约和发展型心理契约。

(2) 知识员工感知到的交易型和关系型心理契约履约程度对工作满意度存在正向影响。知识员工感知到的发展型心理契约履约程度对离职倾向存在负向影响。

(3) 知识员工感知到的交易型和关系型心理契约履约程度对组织公民行为中的同事间利他行为存在正向影响。知识员工感知到的关系型心理契约履约程度对组织公民行为中的保护组织资源存在正向影响。

(4) 知识员工的工作满意度对保护组织资源行为存在正向影响。

(5) 知识员工的工作满意度对离职倾向存在负向影响。

(6) 职业承诺在知识员工心理契约的感知与工作满意度及离职倾向的影响中起调节作用。对于高职业承诺度的知识员工，其心理契约的感知与工作满意度及离职倾向的影响更显著。

(7) 团队认同在知识员工心理契约的感知与工作满意度及离职倾向影响中起调节作用。对于高团队认同度的知识员工，其心理契约的感知与工作满意度及离职倾向的影响更显著。

本书的创新主要体现在以下三个方面：

(1) 开发了针对知识员工的心理契约量表，研究并验证了知识员工心理契约的三维结构模型，从而在一定程度上丰富了知识员工心理契约的内容和测量研究。

(2) 验证了知识员工对心理契约的感知情况与其工作满意度、组织公民行为和离职倾向的关系，从而丰富了知识员工心理契约与其态度行为关系的研究。

(3) 验证了职业承诺和团队认同的知识员工对心理契约的感知与工作满意度和离职倾向的影响关系的调节作用，从而丰富了知识员工价值观特点和工作特点调节下的知识员工心理契约与其态度行为关系的研究。

根据知识员工心理契约与其态度行为关系模型提出了加强知识员工心理契约管理的策略，丰富了知识员工管理理论，并结合企业的实际提出了一系列管理建议和对策。

综上所述，本研究在丰富和发展知识员工管理理论的同时为

企业加强知识员工管理提供了有益的借鉴。

二、研究目的及主要内容

本书的研究目的主要是在前人工作的基础上进行知识员工心理契约的研究，探究知识员工心理契约的具体内容维度，以及知识员工心理契约违背与其态度、行为之间的关系。

在详细介绍研究内容之前，需要首先明确本书对心理契约的定义。目前研究中对心理契约存在广义和狭义两种理解。广义的心理契约是雇佣双方基于各种形式的（书面的、口头的、组织制度和组织惯例约定的）承诺对交换关系中彼此义务的主观理解，比较侧重对“心理”成分的关注。狭义的心理契约是雇员出于对组织政策、实践和文化的理解和各级组织代理人作出的各种形式承诺的感知而产生的，对其与组织之间的、并不一定被组织各级代理人所意识到的相互义务的一系列信念，比较侧重实证研究。心理契约概念的本质特征就是对建立在承诺基础上的相互义务的主观感知，这在两种界定中都得以体现。到目前为止，两种视角的研究同时在进行，但是基于狭义心理契约基础上的研究远比广义基础上的研究要多，而且很多属于应用研究。在本书中基于实证研究的需要，选取 Rousseau 等人支持的狭义的心理契约概念。即狭义的心理契约是从员工的角度进行研究，雇员出于对组织政策、实践和文化的理解和各级组织代理人作出的各种形式承诺的感知而产生的，对其与组织之间的、并不一定被组织各级代理人所意识到的相互义务的一系列信念。

怎么进行知识员工心理契约结构维度的研究呢？借鉴文献中对其他员工对象的心理契约结构的研究方法，本书通过定性与定量相结合的研究方法，采用焦点小组讨论、开放式问卷、项目专家讨论和因子分析相结合的方法得出知识员工心理契约的三维度

结构。

要研究知识员工心理契约违背与其态度行为之间的关系，就要明确知识员工在感知到心理契约违背后，会有些什么样的态度和行为。通过相关文献的回顾发现，在员工与组织关系中，员工通常的态度变量是工作满意度，行为变量有组织公民行为及离职倾向等。

知识员工和非知识员工在个人特质、工作价值观和行为方式上有着显著的差别，那么知识员工的哪些特征会影响其心理契约违背与其态度行为之间的关系呢？通过大量文献的阅读和对知识员工的访谈、观察，发现知识员工有两大特征可能对其心理契约违背与其态度行为之间的关系产生影响：一是知识员工十分重视其专业和职业生涯的发展。反映这一特征的变量是职业承诺。二是知识员工十分重视其所在的团队，知识员工工作的开展离不开一个和谐的团队。反映这一特征的变量是团队认同。知识员工的职业承诺和团队认同可能会对其心理契约违背与其态度行为之间的关系产生影响。

综合上述思路，本书构建了图 1 所示的知识员工心理契约与其态度行为关系模型。

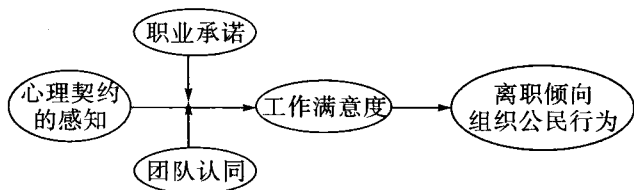


图 1 知识员工心理契约及其态度行为关系模型

与相关研究相比，本书提出的知识员工心理契约及其态度行为关系模型在以下几个方面有所发展：①将知识员工这一重要群体作为研究对象；②系统研究了知识员工的心理契约对其态度行

为的影响关系；③将职业承诺和团队认同作为调节变量，研究了针对知识员工价值观特点和工作特点的心理契约对其态度行为的影响关系。

根据本书的研究目的和图 1 所示的理论模型，本书的研究内容主要有以下几个方面：一是通过文献综述奠定本研究的理论基础；二是构建知识员工心理契约及其态度行为关系模型，提出相应的理论假设，探讨各变量的测量方法；三是通过定性研究和探索性因子分析相结合的方法，得出知识员工心理契约结构维度及测量方法；四是通过对调查数据和信息的正确统计分析来逐一验证本研究的理论假设；五是通过规范的实证研究程序和方法获得本研究所需的数据和信息。

根据上述研究内容，本书的篇章结构安排如下：第 1 章介绍整个研究的概况；第 2 章通过文献综述为建立理论模型做准备，介绍社会交换理论、公平理论、价值观理论，分析知识员工心理契约研究视角，探讨知识员工的心理特征和价值观；第 3 章构建理论模型，提出理论假设，进行测量工具的分析和选择；第 4 章进行定性研究知识员工心理契约结构和测量方法，介绍调查过程和样本情况、数据分析方法、数据预处理、量表的信度和效度分析；第 5 章用问卷调查数据分析并验证人口统计指标对知识员工感知的心理契约违背的影响，知识员工感知的心理契约违背与工作满意度、组织公民行为、离职倾向的关系，职业承诺和团队认同对知识员工感知的心理契约违背与工作满意度、离职倾向的关系的调节作用；第 6 章选择 SG 公司进行了个案研究，通过问卷调查和访谈调查，运用知识员工心理契约与其态度和行为的关系模型对该公司的知识员工进行了诊断；第 7 章总结研究结论、创新点，根据本书的研究对知识员工管理实践提出相应的建议，并探讨本研究的不足和需进一步研究的问题。

上述篇章结构安排如图 2 所示。

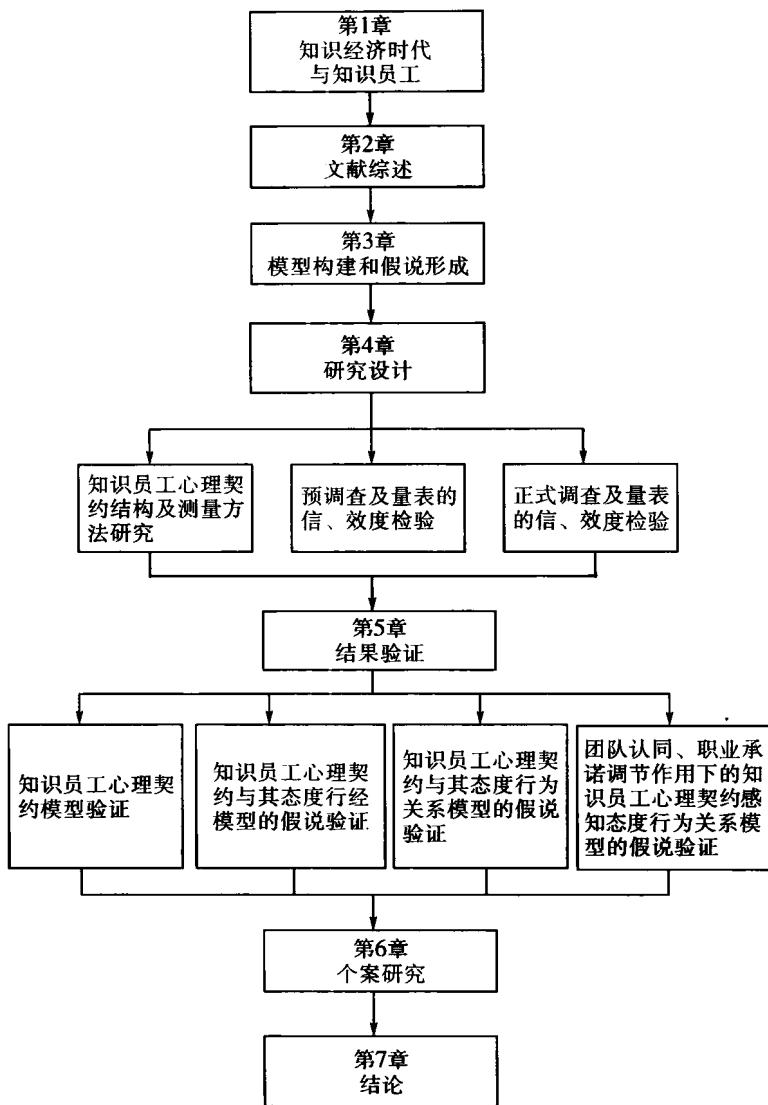


图 2 本书的篇章结构

三、研究方法与技术路线

本研究将主要采用焦点小组访谈、开放式问卷、问卷调查研究方法，力争科学地剖析知识员工心理契约结构及其态度行为之间的关系，主要采用的数据分析工具是 SPSS 16.0 和 AMOS 7.0 统计软件。

本研究采用以下技术路线（如图 3 所示）：

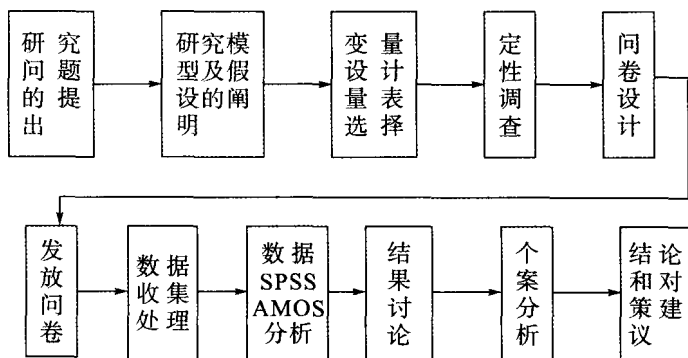


图 3 本研究采用的技术路线图

本研究将分为三个阶段进行研究：

第一阶段：通过文献回顾构建理论模型、确定除知识员工心理契约以外的操作变量的维度和测量方法，编制调查问卷。

第二阶段：通过开放式问卷、焦点小组访谈等定性研究方法和因子分析方法，确定知识员工心理契约维度，并编制知识员工心理契约调查问卷。

第三阶段：在 MBA 班进行问卷初调查和复测，检验问卷的信度效度，修改和调整问卷，确定最终问卷。

第四阶段：通过到企业实地抽样调查和网络调查收集数据，

用所得数据验证人口统计指标对知识员工感知的心理契约违背的影响；知识员工感知的心理契约违背与工作满意度、组织公民行为、离职倾向的关系；职业承诺和团队认同对知识员工感知的心理契约违背与工作满意度、组织公民行为、离职倾向的关系的调节作用。

结果分析的具体方法根据研究需要而定，主要包括：验证量表的信度、效度采用因子分析，克朗巴哈 α 系数和结构方程模型中的验证性因子分析（CFA）；验证人口统计指标对知识员工感知的心理契约违背的影响采用方差分析，验证知识员工感知的心理契约违背与工作满意度、组织公民行为、离职倾向的关系采用结构方程模型进行路径分析；验证职业承诺和团队认同对知识员工感知的心理契约违背与工作满意度、组织公民行为、离职倾向的关系的影响作用采用结构方程模型中的模型比较方法等。

本研究的知识员工心理契约问卷，采用通过开放式问卷、焦点小组访谈等定性研究和因子分析验证后具有较好信度和效度的自开发问卷，其余问卷均采用国内外组织行为专家开发的成熟量表。大面积调查方式有两种：一是通过网络 Email 发放问卷；二是研究人员到高科技企业和科研院所，根据本科以上学历员工名单在每个部门随机抽样员工填写问卷，填好的问卷由研究人员统一收回。调查的具体情况将在第 5 章中具体说明。

目 录

前 言	(1)
第 1 章 知识经济时代与知识员工	(1)
1.1 知识经济时代的到来	(1)
1.1.1 知识经济时代	(1)
1.1.2 知识经济时代兴起的意义	(2)
1.1.3 知识经济时代的特征	(5)
1.2 知识员工	(8)
1.2.1 知识员工的界定	(8)
1.2.2 知识员工的特征	(9)
第 2 章 知识员工心理契约与相关态度和行为的研究	(12)
2.1 理论基础	(12)
2.1.1 社会交换理论	(12)
2.1.2 公平理论	(14)
2.1.3 价值观理论	(15)
2.1.4 社会认同理论	(16)
2.2 心理契约研究	(20)
2.2.1 心理契约的界定	(20)
2.2.2 关于心理契约内容和维度的研究	(23)
2.2.3 心理契约违背与员工工作态度和行为关系研究	(27)